



MÉMO :

SERVICE APRÈS-VENTE



CENTRE D'ASSISTANCE EN LIGNE :

[TRACTIVE.COM/FR/](https://tractive.com/fr/)

→ RUBRIQUE "AIDE"



PROCÉDURE DÉTAILLÉE :

POLITIQUE SATISFAIT OU REMBOURSÉ

LE CONSOMMATEUR :

- RETOURNE LE TRACEUR ET LA FACTURE AU REVENDEUR **SOUS 30 JOURS APRÈS ACHAT**

- DEMANDE LE REMBOURSEMENT DE SON ABONNEMENT À TRACTIVE VIA LE SAV

<https://help.tractive.com/hc/fr/requêtes/new?source=shop>

LE REVENDEUR :

- REMBOURSE LE CONSOMMATEUR
- RETOURNE LE TRACEUR USAGÉ ET LA FACTURE D'ACHAT AU COMMERCIAL CYNNOTEK

CYNNOTEK PROCÈDE AU REMPLACEMENT DU TRACEUR USAGÉ PAR UN PRODUIT IDENTIQUE NEUF

CYNNOTEK NE REMBOURSE EN AUCUN CAS LE TRACEUR

PROBLÈME SAV

LE CONSOMMATEUR CONSULTE LE CENTRE D'ASSISTANCE EN LIGNE <https://help.tractive.com/hc/fr>

LE CONSOMMATEUR TROUVE LA SOLUTION À SON PROBLÈME → **LA PROCÉDURE SAV EST FINALISÉE**

LE CONSOMMATEUR NE TROUVE PAS DE SOLUTION → IL CONTACTE LE SAV TRACTIVE VIA LE FORMULAIRE EN LIGNE. À RÉCEPTION DE LA DEMANDE, **LA MARQUE ÉTUDIE LE DOSSIER :**

AUCUN DÉFAUT DE FABRICATION N'EST CONSTATÉ : LA PRISE EN CHARGE SAV EST REFUSÉE

LA DEMANDE DE SAV EST VALIDÉE : LE CONSOMMATEUR REÇOIT UN PRODUIT DE REMPLACEMENT

AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ

1. TERMES DE LA GARANTIE

Le traceur Tractive est couvert par la garantie Tractive pendant deux ans à partir de la date d'achat. La garantie Tractive couvre tous les défauts qui résulteraient de défauts de matériel ou de fonctionnalité.

Avant de pouvoir faire valoir la garantie, Tractive essaie de résoudre les difficultés rencontrées par le consommateur à distance. Si cela n'est pas possible, Tractive confirmera que le traceur est défectueux.

2. LIMITE DE GARANTIE

Cette garantie ne s'applique pas :

- Aux pièces d'usure telles que les batteries et ne couvre pas les dommages causés par un accident, un abus, une mauvaise utilisation ou toute autre incident de ce genre.
- Aux attaches et autres accessoires. Ils peuvent être achetés séparément sur la boutique en ligne Tractive.
- En cas de perte, d'endommagement ou de vol. Pour couvrir ces cas, le consommateur peut opter pour le service Tractive Care, afin de recevoir un appareil de remplacement.
- Veuillez noter que toute tentative d'ouvrir ou de démonter l'appareil par soi-même annulera la garantie.

La garantie ne couvre pas les cas de perte, d'endommagement (ex : morsures) ou de vol. Si le consommateur opte pour le service Tractive Care, il pourra recevoir un appareil de remplacement dans de tels cas.

3. PROCÉDURE DU GARANTIE

Si le consommateur rencontre des problèmes avec son traceur, le service client Tractive est là afin de l'aider à les résoudre.

- ➔ Dans un premier temps consulter le centre de dépannage online :
<https://help.tractive.com/hc/fr>
- ➔ Si le consommateur ne trouve pas de solution au problème, il poursuit sa demande de SAV via le formulaire en ligne

4. POLITIQUE SATISFAIT OU REMBOURSÉ 30 JOURS

Tractive propose la garantie « Satisfait ou remboursé ». Si le consommateur n'est pas satisfait de son achat, il peut le retourner au point de vente où il l'a acheté et demander son remboursement intégral dans un délai de 30 jours après achat, date de facture faisant foi. Le revendeur effectue le remboursement et retourne le **produit accompagné de la facture d'achat** à son commercial Cynnotek. Cynnotek ne rembourse en aucun cas le traceur retourné mais remplace le traceur usagé par un traceur neuf. Le consommateur réalise la résiliation de son abonnement.

5. GARANTIE TRACTIVE CARE

Si le consommateur souscrit à la garantie Tractive Care, il est éligible à un remplacement en cas de : perte, vol ou dommage.

L'abonnement Tractive Care peut être ajouté durant le processus d'activation, ou plus tard à l'abonnement en cours en suivant les instructions disponibles [ici](#).

Le consommateur effectue sa demande de remplacement via le site internet : <https://my.tractive.com/#/>

En remplissant le formulaire, le consommateur doit s'acquitter des frais de transport. L'abonnement sera automatiquement transféré sur le nouveau traceur. Si le consommateur préfère continuer à utiliser son appareil jusqu'à la réception du traceur de remplacement, il pourra l'indiquer sur le formulaire Tractive Care. Il pourra alors transférer son abonnement lui-même par la suite.

Les abonnements annuels et mensuels donnent droit à une demande Tractive Care durant la durée de l'abonnement. Avec un abonnement de deux ou cinq ans, le consommateur bénéficie de deux demandes pour la période d'abonnement.

- ➔ **LE CONSOMMATEUR TRAITE EN DIRECT AVEC LE SAV TRACTIVE EN CAS DE PROBLÈME SAV**
- ➔ **CYNNOTEK ET LE REVENDEUR NE DOIVENT PAS PRENDRE EN CHARGE LES PRODUITS DÉFECTUEUX OU PROCÉDER À UN ÉCHANGE**
- ➔ **DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE SATISFAIT OU REMBOURSÉ, LE REVENDEUR REMBOURSE LE TRACEUR AU CONSOMMATEUR ET RETOURNE LE PRODUIT ET LA FACTURE D'ACHAT AU COMMERCIAL CYNNOTEK**
- ➔ **AUCUN REMBOURSEMENT N'EST EFFECTUÉ**